



## Service Design Workshop

Katina Sostmann / Mompreneurs / 11.07.14

---

## Service Design

//Was ist das?

**Service Design formt die Beziehung zwischen Menschen und den Dienstleistungen, die sie benutzen.**

Wie ist der Bezug verschiedener Bestandteile einer Dienstleistung hergestellt und wo gibt es Schnittstellen zu anderen Service Systemen? Gute Services funktionieren als Ganzes, als ein in sich geschlossenes System mit einer Vielzahl von Erfahrungen und Produkten.

Was passiert vor, während und nach dem Serviceerlebnis? Wir erleben Services immer über einen Zeitraum hinweg. Service Design betrachtet den gesamten Lebenszyklus der Dienstleistung, aus Sicht der Nutzer und der Organisation.

# Service Design

//Warum wird Service Design angewendet?

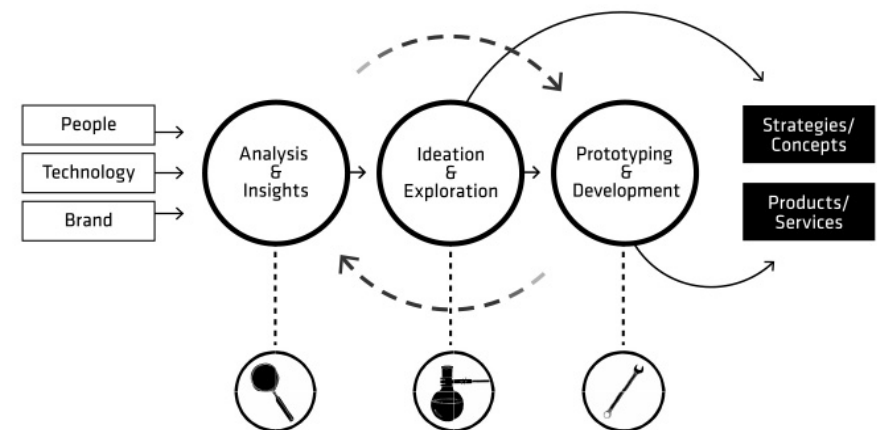
## Service Design...

- ... erforscht Bedürfnisse um bessere Services zu gestalten.
- ... hilft Services aufzudecken, die nicht optimal auf ihre Nutzer abgestimmt sind.
- ... beleuchtet den Service durch die Augen der Kunden.
- ... hilft bei der Implementierung von Innovation.
- ... verschafft einen Vorteil im Wettbewerb.
- ... verhilft Ihren Kunden loyal gegenüber Ihres Unternehmens zu bleiben.

# Service Design

//Warum wird Service Design angewendet?

In einer ersten Phase werden Erkenntnisse gesammelt und analysiert, woraus in einem nächsten Schritt Ideen entstehen. Diese werden evaluiert und in der dritten Phase mit Prototypen getestet und für die Umsetzung entwickelt. In allen Phasen wird ein ganzheitlicher Ansatz verfolgt, der die Blickwinkel der Nutzer, der Technologie und der Marke bzw. des Unternehmens miteinbezieht.



# Service Design Methoden

// Überblick

Für jede Phase des Service Design Prozesses gibt es Methoden, die angewendet werden um eine systematische Arbeitsweise zu erleichtern. Hier sind Methoden, die bei den schritten zu einer realisierung helfen:

**Wie arbeite ich meine Idee aus, überprüfe sie und setze sie um?**

// Idea Napkin

// Persona

// Customer Journey

// Touchpoint Napkin

// Service Blueprint

# Service Design Methoden

//Personas

## **Was ist das?**

Eine Persona ist ein fiktionaler Charakter einer bestimmten Zielgruppe. In ihr werden wichtige Eigenschaften, wie soziale und demographische Merkmale, Bedürfnisse, Wünsche, Gewohnheiten und Kultur, vereint.

## **Wie entstehen sie?**

Personas resultieren aus den während der Researchphase gesammelten Informationen potentieller Nutzergruppen.

## **Wie werden sie verwendet?**

Während des Designprozesses dienen Personas immer wieder als Stütze zur Überprüfung der Alltagstauglichkeit der Anwendung und der Priorisierung.

# Service Design Methoden

//Customer Journey

## Was ist das?

Die „Reise des Serviceerlebnisses“ beschreibt, wie der Nutzer eine Dienstleistung wahrnimmt.

## Wie entsteht sie?

Die Beantwortung eines gewissen Sets an Fragen erzielt eine gute Übersicht über die Erfahrung der Nutzer:

Wie wird er darauf aufmerksam? Wie verschafft er sich Zugang?

Was für einzelne Tätigkeiten vollzieht er?

Was macht er im Anschluss oder wie empfiehlt er den Service weiter?

## Wie wird sie verwendet?

Die Service Journey wird als Grundlage verwendet um das Erlebnis der Nutzer auf ungewollte Unterbrechungen hin und im Kontext des Alltags zu überprüfen. Sie kann unter weiteren Gesichtspunkten beleuchtet werden, wie z.B. das emotionale Erlebnis während der „Reise“ oder die Touchpoints, die dabei eine Rolle spielen.

# Service Design Methoden

//Use Case

## Was ist das?

Ein Use Case beschreibt eine konkrete Situation, in der der Nutzer den Service verwendet.

## Wie entsteht er?

Ein Use Case kann Bestandteil einer Service Journey über einen längeren Zeitraum hinweg oder Ergebnis einer vorangehenden Nutzerrecherche sein.

## Wie wird sie verwendet?

Der Use Case wird verwendet um einen Service im Detail zu analysieren. Touchpoints können dabei angepasst oder verändert werden.

# Service Design Methoden

//Touchpoint Napkin

## Was ist ein Touchpoint?

Ein Touchpoint ist der Punkt/ die Schnittstelle, an dem der Nutzer mit einer Marke, einem Produkt oder einem Service in Berührung kommt. Dieser Kontakt bzw. diese Interaktion zwischen Anbieter und Verbraucher kann vor, während oder nach einer Transaktion stattfinden. Es kann in vielen Formen erfolgen wie z.B. über digitale Interfaces, Call-Center, Support, Rechnungen oder auch Kundenkarte.

## Wie wird eine Touchpoint Napkin verwendet?

Eine Touchpoint Napkin beschreibt einen einzelnen Touchpoint im Detail und wie er in die Nutzung des Services mit eingebunden ist.

# Service Design Methoden

//Service Blueprint

## Was ist das?

Der Blueprint ist ein Ablaufplan des zukünftigen Services, welcher unterschiedliche Ebenen unterscheidet. Grundsätzlich wird zwischen „Frontstage“ und „Backstage“ unterschieden.

Frontstage beinhaltet den Service, der für den Kunden sichtbar ist. Dazu zählen die verschiedenen Touchpoints, also die Stationen, die der Kunde innerhalb des Services passiert.

Unter Backstage werden hingegen alle Bedingungen aufgezeigt, welche vorhanden sein müssen, um den Service zu gewährleisten.

## Wie entsteht er?

Der Blueprint entsteht im Laufe des Projektes durch Wünsche oder Bedürfnisse von Nutzern, Unternehmen und technischen Restriktionen.

## Wie wird er verwendet?

Er kann als Sammlung der verschiedenen Anforderungen während allen Projektphasen zum Überblick dienen oder auch bereits am Anfang ein Zielbild eines Services beschreiben.

## Notizen für mein Arbeitspaket

A large, empty rectangular box with a dashed border, intended for taking notes. The box is centered on the page and occupies most of the page's width and height.

## Notizen für mein Arbeitspaket

A large, empty rectangular box with a dashed border, identical to the one on the left page, intended for taking notes. It is centered on the page and occupies most of the page's width and height.

## Notizen für mein Arbeitspaket

A large, empty rectangular area defined by a dashed black border, intended for taking notes.

## Notizen für mein Arbeitspaket

A large, empty rectangular area defined by a dashed black border, intended for taking notes.

## Notizen für mein Arbeitspaket



Katina Sostmann

c katina.sostmann@ixds.com

t @nitakaso

m + 49 176 62035595



IXDS

Paul-Lincke-Ufer 39/40

10999 Berlin, Germany

+ 49 30 69519400

www.ixds.com